

## auスマートサポート会員利用規約

### 第1条(本規約の適用)

KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社(以下併せて「当社」といいます。)は、このauスマートサポート利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これによりauスマートサポート(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

### 第2条(本規約の変更)

当社は、民法の定めに従い、利用者の事前の承諾を得ることなく、本規約(なお、諸規定等を含みます。)を随時変更できるものとします。本規約が変更された場合、本サービスの提供内容および提供条件は、変更後の本規約によります。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、変更後の本規約の内容およびその効力発生時期を、利用者に通知し、または当社所定のウェブサイト上に掲載することにより周知するものとし、変更後の本規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

### 第3条(用語の定義等)

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
約款	au(LTE)通信サービス契約約款 またはau(5G)通信サービス契約約款
auサービス	au(LTE)通信サービスまたは au(5G)通信サービス
au契約	当社からauサービスの提供を受けるための契約
au契約者	当社とau契約を締結している者
auサービス利用権	au契約に基づき、当社からauサービスの提供を受ける権利
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本会員	当社と本契約を締結している者
本サービス取扱所	当社が別に定める本サービスに関する業務を行う取扱所

### 第4条(本サービスの提供)

本サービスは、約款および本規約のほか、別記1に定めるサービス(以下「訪問サポート」といいます。)および別記2に定める会員限定特典(以下「本特典」といいます。)に係る利用規約(以下「個別規約」といいます。)ならびに当社が別に定める諸条件(以下、本規約および個別規約とあわせて「本規約等」といいます。)に基づき提供されます。なお、本規約と個別規約の内容が矛盾する場合は、個別規約の内容を優先します。

### 第5条(本サービスの内容)

本サービスは、auサービスに係るスマートフォン、4GLTEタブレット、iPhone、iPadおよびiPad mini等の端末機器(以下「auスマートフォン等」といいます。)をより便利に利用するため、au契約者向けに、次項に定める電話サポート、訪問サポートおよび本特典を提供する総合的個人向けサポートサービスです。

(1) 当社は、本会員に、auスマートフォン等の利用方法等を電話で案内するサービス(以下「電話サポート」といいます。)を提供します。サポート内容は以下のとおりです。

#### ① 利用可能時間

電話サポートの利用可能時間は、24時間365日とします。ただし、当日22:00から翌日9:00までの間の利用については、当社が別に定める方法により事前に予約する必要があります。

## ② サポート内容

- ・ auスマートフォン等の初期設定および基本操作の案内
- ・ auスマートフォン等にプリインストールされているアプリケーションの設定および利用方法の案内
- ・ 当社が提供しているコンテンツ・推奨アプリケーションの設定および利用方法の案内
- ・ auスマートフォン等と当社提供機器等との接続設定方法の案内
- ・ 当社提供の各サービスの概要および申込・利用方法の案内
- ・ GooglePlay およびApp Storeの基本的な操作方法の案内
- ・ auスマートフォン等の購入検討相談
- ・ 訪問サポートおよび本特典の案内

(2) 前項に規定するサポート内容の詳細については、当社が別に定めるところによります。なお、サポート内容に該当する場合であっても、電話サポートに係る当社の機器等の保守を行うとき、当該機器等に障害が生じたとき、または本会員のauスマートフォン等が故障等により正常に動作しないとき等には、対応できない場合があります。

(3) 本会員は、本サービスのうち訪問サポートを利用する場合および本特典のうち、auスマホお試しレンタルを利用する場合は、当社に対して、別途申込みを行うものとします。

(4) 本会員は、本特典のうち AOS データ株式会社(以下「AOS 社」といいます。)の「データ復旧サービス」優待価格紹介を利用する場合は、本サービスに係るサポートセンターに連絡し、AOS 社への電話転送を受けたのち、AOS 社に直接申込みを行うものとします。なお、「データ復旧サービス」は、AOS 社の提供するサービスであり、当社は、その提供に関して一切責任を負わないものとします。

(5) 当社は、本会員に対して、auスマートフォン等の設定および利用方法等を掲載した使い方ガイド本(以下「本プレゼント」といいます。)を提供します。本プレゼントの提供条件は、当社が別に定めるところによります。

(6) 本会員に、E メールにて情報提供する場合があります。配信停止希望の場合は、本サービスに係るサポートセンターに連絡するか、配信メールに記載の URL より配信停止の手続きを行うものとします。

## 第6条(遠隔操作サポートサービス)

本会員は、株式会社オプティムが提供するアプリケーションを利用し、電話サポートを通じて当社対応端末の遠隔操作サポートサービス(KDDIが別途指定するスマートフォン端末およびタブレット端末(以下「対応端末」といいます。))の設定、操作等に係るお客様の問い合わせに対して、音声通話および対応端末の遠隔操作によるサポート機能(以下「遠隔サポート機能」といいます。)ならびに、お客様からの対応端末の修理のご連絡の際に音声通話による案内を提供するサービス)を利用することができます。なお、遠隔操作サポートアプリの利用条件については、株式会社オプティムの提供する遠隔操作サポートアプリ利用規約に従うものとします。

## 第7条(契約の単位・条件)

当社は、1のau契約につき、1の本契約を締結します。

2 本会員は、本契約に係るau契約者と同一の者に限ります。

3 次に該当する場合は本契約の締結および本サービスの利用はできません。

(1) 本契約に係るau契約が次の端末機器に関して締結されたものであるとき。

- ・プリペイド専用電話、データ通信機器、デジタル通信ライフ機器等

(2) 本契約に係る au 通信サービスの契約回線について、当社が別途「使い方サポート」との名称で提供するサービス(理由の如何を問わず、サービスの名称または内容が変更された場合には、当該変更後のサービスを含みます。)を利用し、または利用に係る契約が締結されているとき。

(3) 本契約に係る au 通信サービスの契約回線について、au(povo)通信サービス(理由の如何を問わず、通信サービスの名称または内容が変更された場合には、当該変更後の通信サービスを含みます。)を利用し、または利用に係る契約が締結されているとき。

#### 第8条(契約申込の方法)

本契約を申込みau契約者は、約款および本規約等の内容を承諾したうえで、当社が定める手続に従って本サービス取扱所に申し出るものとします。

#### 第9条(契約申込の成立)

本契約は、au契約者による本契約の申込みを、当社が承諾した時点で成立します。

2 本契約の成立をもって、申込者は本会員となります。

3 当社は、前二項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。

(1) 申込者が、当社が提供するサービス等の料金の支払いを現に怠り、または怠るおそれがあるとき。

(2) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。

(3) 当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

#### 第10条(本サービスの利用開始日)

当社は、au契約者による本契約の申込みを当社が承諾した日から、本サービスを提供します。ただし、au契約の申込み(au携帯電話機種変更およびau契約の変更に係る申込みを含みます。)と同時に本契約の申込みがあった場合は、当該au契約に係るauサービスの提供開始日から、本サービスを提供します。

#### 第11条(契約内容の変更)

本会員は、当社に届け出た事項の変更を請求することができます。

2 当社は、前項の請求があったときは、第9条(契約申込の成立)の規定に準じて取り扱います。

#### 第12条(権利の譲渡)

本会員は、本サービスの利用権を第三者に譲渡することはできません。ただし、本契約に係るauサービス利用権の譲渡または承継時に限り、本サービスの利用権の譲渡または承継の請求をすることができ、当社は、当該譲渡または承継を承諾するものとします。

#### 第13条(営業活動の禁止)

本会員は、有償、無償を問わず、営利を目的として本サービスを利用することができません。

#### 第14条(著作権等)

本サービスにおいて当社が本会員に提供する一切のサービスまたは物品(本規約等、各種ソフトウェア、ホームページ等を含みます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社が指定する第三者に帰属するものとします。

2 本会員は、前項のサービスまたは物品を以下のとおり取り扱うものとします。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

(2) 複製・改変・編集等を行わないこと。

(3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと(ただし、本プレゼントについてはこの限りではありません。)

#### 第15条(利用中止)

当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。

- (1) 自然災害、感染症、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
  - (2) 当社が設置する電気通信設備または本サービスに係るアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアの保守、障害、その他のやむを得ない事由が生じたとき。
  - (3) 当社が本会員による本サービスの利用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第16条(利用停止)

当社は、本会員が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 第20条(本サービス利用料等)に定める本サービス利用料その他の金銭債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (2) 本会員が当社と締結している、もしくは締結していた電気通信サービス(auサービスを含みますが、これに限られません。以下、本項において同じ。)その他のサービス等の契約に係る料金その他の金銭債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (3) 当社の名誉または信用を毀損したとき。
  - (4) 第13条(営業活動の禁止)、第14条(著作権等)および第24条(利用に係る本会員の義務)その他の本規約等の規定に違反したとき。
  - (5) 本会員が、過度に頻繁に問合せを行う等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
  - (6) 本サービスもしくは当社の電気通信サービス等の提供に関する当社の業務の遂行、もしくは当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき
  - (7) 当社または第三者に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日および期間を本会員に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第17条(本サービス提供の終了)

当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を本会員に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第18条(本会員による契約解除)

本会員は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知するものとします。

#### 第19条(当社による契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本会員に通知した後、本契約を解除することがあります。

- (1) 本会員が、本契約に係るauサービス利用権を譲渡または承継した場合で、本サービスの利用権の譲渡または承継の請求をしないとき。
- (2) 第16条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された本会員が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第16条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当

社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。

(3) 第17条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。

(4) 本契約に係るau契約に関してauサービスの利用の一時休止があったとき。

(5) 本契約に係るau契約が解除(約款に定める契約移行に伴うものを除きます。)されたとき。

(6) au契約の申込み自体が成立しなかったとき。

(7) 本会員に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

① 手形交換所の取引停止処分を受けた場合

② 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合

③ 破産手続開始もしくは民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立を受け、または自ら申立をした場合

④ 前各号のほか、財産状態が悪化しまたはそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合

#### 第20条(本サービス利用料等)

電話サポートの利用にあたっては、約款に定める「auスマートサポート接続サービス利用料」(以下「本サービス利用料」といいます。)がかかります。なお、約款および各種提供条件書に定める適用条件において、本サービス利用料が減額される場合であっても、対象料金請求月の翌月以降に減額される場合があります。その場合は、当社が定める方法にて会員に通知するものとします。

2 訪問サポートの利用にあたっては、訪問サポートに係る個別規約に定める料金がかかります。

#### 第21条(料金等の支払)

当社は、本会員に対し、auサービスに係る料金の請求と合算して、本サービス利用料ならびにこれに係る消費税および地方消費税相当額を請求するものとします。本会員は、当該請求書に記載された支払期限・支払方法等により、これを支払うものとします。

2 当社は、本会員から支払いのあった本サービス利用料その他の本サービスに関する利用料金について、支払期日の到来する債権から順に充当するものとします。

#### 第22条(免責事項)

当社は、本会員からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2 当社は、本サービスにおいて、本会員の問題・課題等を特定できること、または問題・課題等を解決できることを保証するものではありません。

3 本サービスは、auスマートフォン等の販売事業者もしくは製造業者、ソフトウェアの販売事業者またはサービス提供事業者(以下併せて「メーカー等」といいます。)が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となるauスマートフォン等、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、本会員自身による当該メーカー等への問合せ依頼に留まる場合があります。

4 本規約の他の規定にかかわらず、当社は、本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由により生じる本会員の損害について、当月の本サービス利用料その他の本サービスに関する利用料金に相当する金額を上限として、当該損害を補償するものとします。ただし、当社の故意または重過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。

5 本会員が本サービスの利用により第三者(他の本会員を含みます。)に対し損害を与えた場合、本会員は自ら当該損害の賠償責任を負うものとし、当社に一切迷惑をかけないものとします。

6 当社は、第15条(利用中止)、第16条(利用停止)、または第17条(本サービス提供の終了)の規定による本サービスの提供中止、利用停止、または本サービス提供の終了に伴い本会員に生じる損害につい

て、一切責任を負いません。

7 自然災害、感染症、テロ行為、第三者による妨害等の当社の責めに帰すべからざる不可抗力に起因して発生した損害については、当社は一切責任を負いません。

8 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスに係るサポートセンターの電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを当社が指定する方法で本会員に案内します。

#### 第23条(お客様に関する情報の取り扱い)

##### 1 情報の取得

本会員は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において本会員の個人情報を知り得る場合があることについて、同意するものとします。

##### 2 プライバシーポリシー

前各項に定める他、本サービスに関して取得した本会員に関する情報の取扱いについては、別途当社が定める「KDDIプライバシーポリシー(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>)」が適用されます。

#### 第24条(利用に係る本会員の義務)

本会員は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。ただし、本会員が次の条件を満たしている場合であっても、本会員の利用状況によっては本サービスを提供できない場合があります。

(1) 本会員自身による本サービスの利用であること。

(2) 本会員が、本サービスの利用に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアを、その使用に係るライセンス契約に同意し、本会員のauスマートフォン等その他の機器にインストールすること。

2 前項の規定のほか、本会員は次の各号に定める事項を遵守するものとします。

(1) 当社または第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。

(2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。

(3) 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。

(4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。

(5) ウィルスその他の有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。

(6) 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。

(7) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。

(8) 本サービスの提供および当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。

(9) 法令、本規約等もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。

(10) 前各号に該当するおそれのある行為またはこれに類する行為をしないこと。

3 本会員は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を当社に支払うものとします。

4 本会員が本サービスの利用により当社に対し損害を与えた場合、本会員は、当該損害を賠償する責任を負うものとします。

#### 第25条(法令に規定する事項)

本サービスの提供または利用に関し、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

#### 第26条(準拠法)

本規約等および本契約の成立、効力、解釈および履行については、日本法に準拠するものとします。

#### 第27条(紛争の解決)

本規約等に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 附則

##### (適用期日)

本規約は、2013年6月6日から適用します。

##### (改定期日)

本改定規約は、2013年7月23日から適用します。

本改定規約は、2013年8月5日から適用します。

本改定規約は、2013年12月24日から適用します。

本改定規約は、2014年5月8日から適用します。

本改定規約は、2014年7月31日から適用します。

本改定規約は、2014年10月2日から適用します。

本改定規約は、2014年12月17日から適用します。

本改定規約は、2016年1月29日から適用します。

本改定規約は、2016年4月21日から適用します。

本改定規約は、2016年10月5日から適用します。

本改定規約は、2017年11月1日から適用します。

本改定規約は、2017年12月1日から適用します。

本改定規約は、2018年8月1日から適用します。

本改定規約は、2018年9月1日から適用します。

本改定規約は、2018年11月1日から適用します。

本改定規約は、2019年5月1日から適用します。

本改定規約は、2019年10月1日から適用します。

本改定規約は、2019年11月1日から適用します。

本改定規約は、2020年4月1日から適用します。

本改定規約は、2020年8月12日から適用します。

本改定規約は、2021年3月19日から適用します。

本改定規約は、2022年4月1日から適用します。

#### 別記1

- ・ スマホ訪問サポート

#### 別記2

- ・ 使い方ガイド本の提供
- ・ スマホお試しレンタル
- ・ AOS データ株式会社の「データ復旧サービス」優待価格紹介